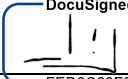



Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros  
dos Segurados dos Beneficiários e Terceiros Lesados  
Seguros

Código	Versão	Data	Elaborado	Verificado	Aprovado
MN- OPR_093/2023	1.2	31/07/2023	Patricia Sofia Caetano	Cristina Beirão Ferreira	Administração

Direção de Operações

Aprovações

	<i>Assinatura</i>	<i>Data</i>
<i>Hugo Carvalho da Silva</i>	 DocuSigned by: FED6C60F3AF84D8...	03-08-2023   00:39:51 PDT
<i>Laurent Lebreton</i>	 DocuSigned by: 3AD302AB227A4A7...	02-08-2023   03:06:24 PDT

**ÍNDICE**

<b>Aprovações .....</b>	<b>1</b>
1. Gestão da Política .....	3
1.1. Introdução.....	3
1.2. Verificação e Aprovação da Política.....	3
1.3. Disponibilização e Revisão da Política.....	3
1.4. Controlo de Alterações da Política.....	4
2. Enquadramento.....	5
3. Âmbito da Aplicação .....	5
3.1. Equidade, Diligência e Transparência.....	5
3.2. Informação.....	6
3.3. Mecanismos de Controlo de Distribuição.....	7
3.4. Tratamento Adequado dos Dados Pessoais.....	7
3.5. Conflitos de Interesse e Reclamações .....	8
3.6. A Gestão Célere e Eficiente dos Processos .....	8
3.7. Qualificação Adequada.....	8
3.8. Monitorização.....	9
4. Comunicação da Política de Tratamento.....	9
5. Entrada em Vigor .....	10

## **1. Gestão da Política**

### **1.1. Introdução**

A presente política pretende descrever os princípios e procedimentos em matéria de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados bem como identificar os respetivos responsáveis e níveis de serviço.

- A responsabilidade da elaboração deste manual é da competência da Direção de Operações – Área de Seguros.

A leitura deste manual poderá ser complementada com a consulta dos demais Manuais das Áreas, nomeadamente Código de Conduta, Norma Interna de Gestão de Reclamações e Política de Distribuição.

### **1.2. Verificação e Aprovação da Política**

O acompanhamento da Política é feita pela Direção de Operações.

A aprovação do Política é da responsabilidade da Administração do Banco.

### **1.3. Disponibilização e Revisão da Política**

A Política em apreço está disponível na Intranet Corporativa do Banco Primus na área de Normas Internas / Manuais assim como no sítio da internet do Banco Primus

Qualquer modificação deverá ficar registada no ponto 1.4 deste Manual, sendo imperativo que fique registada a natureza de todas as alterações promovidas.

#### 1.4. Controlo de Alterações da Política

<b>Versão nº</b>	<b>Data</b>	<b>Redigido por:</b>	<b>Natureza da Alteração</b>
<b>1.0</b>	19/05/2021	FGD e PSC	Criação da versão base do documento
<b>1.1</b>	23/06/2021	FGD	Atualização ao ponto 2.
<b>1.2</b>	31/07/2023	CBF	Atualização do link no ponto 3.3

## **2. Enquadramento**

A diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e o conselho de 20 de Janeiro de 2016, transposta pela Lei 7/2019 de 16 de janeiro que aprova o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros que estabelece os deveres gerais do mediador de seguros e, em particular, o dever de adoção de uma política de tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e terceiros lesados.

No que diz respeito às regras a cumprir pelos mediadores de seguros e de seguros a título acessório no cumprimento da presente política, estas são regulamentadas através da Norma Regulamentar N° 13/2020-R, de 30 de Dezembro, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 24.º do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros.

## **3. Âmbito da Aplicação**

Os princípios mencionados no presente regulamento refletem os valores do Banco Primus, assim como o comportamento espectável de todos os colaboradores, e que se aplicam a todos os canais de distribuição utilizados, e a todos aqueles que, em nome do Banco Primus prestam serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados.

### **3.1. Equidade, Diligência e Transparência**

O Banco Primus deve garantir o tratamento equitativo, diligente e transparente dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados, devendo realizar todos os esforços de modo a garantir a satisfação das necessidades dos mesmos.

Todos os colaboradores abrangidos pela presente política deverão pautar o seu comportamento pelos mais elevados padrões de integridade e atuar com um

elevado nível de competências técnicas de forma a assegurar o atendimento justo e célere das solicitações dos clientes.

Os colaboradores devem ainda proceder com a diligência criteriosa e prudente, privilegiando o interesse dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados.

### **3.2. Informação**

O Banco Primus deverá ter sempre em conta o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimentos dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados, designadamente ao respetivo perfil, natureza e complexidade da situação.

Deverá ser tido em conta a complexidade da cobertura, capital seguro, montante do prémio e o meio de contratação, o(s) Tomador(es) do seguro e/ou Segurado(s) deve(m) ser esclarecido(s), antes da celebração do contrato, acerca das modalidades de seguros que estejam em distribuição e que se adequam à necessidade de cobertura pretendida.

No cumprimento deste processo, devem ser prestados esclarecimentos a todos os pedidos efetuados pelo Tomador de seguro e Segurados, bem como deve ser esclarecido o âmbito da cobertura proposta, onde se incluem entre outros:

- Capital Seguro;
- Prémio (forma de fracionamento);
- Exclusões;
- Períodos de Carência;
- Franquias;
- Direito de Resolução;
- Podendo ser esclarecidos outros pontos para além dos acima mencionados.

Sempre que seja proposto a contratação de diferentes coberturas devem ser prestados os esclarecimentos sobre a relação entre as mesmas.

### **3.3. Mecanismos de Controlo de Distribuição**

O Banco Primus, ao abrigo da sua [Política de Distribuição de Seguros](#) implementa mecanismos de controlo que, entre outros aspetos, visam a prevenção e deteção da comercialização de contratos com características desajustadas ao perfil e necessidades dos respetivos Tomadores de seguros e/ou Segurados.

### **3.4. Tratamento Adequado dos Dados Pessoais**

De acordo com a legislação em vigor sobre a proteção de dados pessoais, o tratamento dos dados abrange um amplo conjunto de operações efetuada sobre dados pessoais, por meios manuais ou automatizados.

Qualquer dado pessoal recolhido, conservado e tratado ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o RJDS e qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade dos Seguros e Fundos de Pensões ao abrigo das suas competências, está sujeito à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados

O Banco Primus tem já definida uma Política de Proteção de Dados Pessoais, a qual se aplica integralmente ao tratamento dos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados.

### **3.5. Conflitos de Interesse e Reclamações**

As regras respeitantes a conflitos de interesses encontram-se definidas na Política de Conflitos de Interesses e Transações com Partes Relacionadas e no Código de Conduta do Banco Primus.

As regras respeitantes a reclamações encontram-se estabelecidas na Política de Gestão de Reclamações de Seguros, bem como normativo interno complementar disponível na intranet e que deve ser do conhecimento de todos os colaboradores envolvidos na distribuição de seguros.

A todo o tempo deverá ser facultada a pedido dos interessados informação geral sobre reclamações em suporte duradouro. Esta informação também se encontra disponível no sítio da internet do Banco Primus.

### **3.6. A Gestão Célere e Eficiente dos Processos**

O Banco Primus tem instituído uma cultura que visa a adoção de processos e/ou procedimentos e formas de atuação que garantam a gestão célere e eficiente dos processos relativos aos seus clientes e aos Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados, seja em matéria de sinistros, reclamações ou outros, mantendo sempre os mais elevados padrões de responsabilidade, rigor, competência e transparência.

No que diz respeito à Gestão de Reclamações (ver número anterior) e Gestão de Processos de Sinistros, o Banco Primus tem definidas Normas Internas e um Manual de Procedimentos, respetivamente, onde se define o processo de gestão e acompanhamento de forma a garantir uma resolução célere e eficiente.

### **3.7. Qualificação Adequada**

O Banco Primus assegura a qualificação adequada através de formação contínua interna e/ou externa de todos os colaboradores, independentemente de existir



contacto direto com os Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados de forma a garantir a equidade na qualidade da resposta no atendimento presencial e não presencial.

A Direção de Talento e Meios em conjunto com a Direção de Operações será responsável pelo desenvolvimento e monitorização de um plano de formação que esteja em linha com os requisitos legais e que terá em conta a função desempenhada pelo colaborador.

### **3.8. Monitorização**

A Direção de Operações como função de primeira linha, as áreas de controlo e o Conselho de Administração são responsáveis por assegurar a monitorização e cumprimento da presente política.

Ao abrigo dos processos internos do Banco Primus será definido um sistema de controlo (COP) para monitorizar o cumprimento da presente política.

Este sistema de controlo será efetuado numa base anual, podendo ser acionado a qualquer momento sempre que se julgue necessário por motivos de alteração em termos de regulamentação.

## **4. Comunicação da Política de Tratamento**

A presente política deve ser divulgada a todos os colaboradores do Banco Primus, enquanto instrumento útil que concentra diretrizes de atuação no tratamento dos tomadores de seguros, beneficiários e terceiros lesados, e encontra-se permanentemente disponível e acessível na intranet do Banco Primus.

Esta política é divulgada no sítio da internet do Banco Primus, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel ou outro meio duradouro.

## **5. Entrada em Vigor**

De acordo com a Norma Regulamentar N° 13/2020 de 30 de Dezembro, em relação às disposições em matéria de política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados prevê-se a produção de efeitos a 1 de Julho de 2021.